

RESUMO EXECUTIVO

**Avaliação de Custos pela inovação na
Prestação de Serviços: Emissão de Carteira de
Identidade e de Atestado de Antecedentes
Criminais**

FLORENCIA FERRER

PESQUISA & CONSULTORIA

**Desenvolvimento de Projetos, Avaliação de
resultados e Implementação de Parcerias em
Governo Eletrônico**

Realização:

FLORENCIA FERRER: Consultora Senior

CRISTIAN LIMA: Analista Econômico-Financeiro

O principal objetivo deste trabalho é realizar um estudo de custos dos processos de identificação dos cidadãos e de certificação de Antecedentes Criminais, comparando o processo realizado tradicionalmente nas Delegacias da Polícia Civil do Estado de São Paulo com aquele realizado nos Postos Poupatempo.

Realizamos uma mensuração das atividades do Estado e da Sociedade Civil avaliando todos os recursos utilizados para gerar os processos acima.

A análise por tipo de processo, isto é, tipo de documento nos permite chegar aos seguintes resultados:

| TAB.16: Custo Médio Ponderado da Emissão de RG e AAC, por tipo de Documento | | | | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|-------------|-------------|--|
| | Média Ponderada | RG 1ª Via Menor | RG 1ª Via Maior | RG 2ª Via | AAC numeral | AAC Nominal | |
| Custo Total | R\$ 40,49 | R\$ 40,99 | R\$ 50,01 | R\$ 42,96 | R\$ 33,52 | R\$ 43,58 | |
| Média Tradicional | R\$ 47,08 | R\$ 46,38 | R\$ 53,43 | R\$ 49,95 | R\$ 41,42 | R\$ 48,48 | |
| Média Poupatempo (exceto Ribeirão) | R\$ 33,89 | R\$ 33,61 | R\$ 45,31 | R\$ 36,72 | R\$ 26,99 | R\$ 39,52 | |
| Custo Estado | R\$ 14,47 | R\$ 15,11 | R\$ 22,91 | R\$ 10,73 | R\$ 13,96 | R\$ 21,98 | |
| Média Tradicional | R\$ 12,10 | R\$ 12,26 | R\$ 19,32 | R\$ 8,44 | R\$ 11,86 | R\$ 18,92 | |
| Média Poupatempo (exceto Ribeirão) | R\$ 16,84 | R\$ 19,01 | R\$ 27,83 | R\$ 12,77 | R\$ 15,69 | R\$ 24,51 | |
| Custo Social | R\$ 26,02 | R\$ 25,88 | R\$ 27,10 | R\$ 32,23 | R\$ 19,57 | R\$ 21,60 | |
| Média Tradicional | R\$ 34,98 | R\$ 34,12 | R\$ 34,12 | R\$ 41,51 | R\$ 29,56 | R\$ 29,56 | |
| Média Poupatempo (exceto Ribeirão) | R\$ 17,05 | R\$ 14,59 | R\$ 17,48 | R\$ 23,95 | R\$ 11,30 | R\$ 15,01 | |

Podemos ver por esta ótica que em termos de custo total (Estado + Social) o mais custoso é a emissão de Carteira de Identidade 1ª via maior, isto porque além das fotos que o cidadão precisa providenciar, o Estado tem um gasto alto com pesquisa papiloscópica. Por outro lado o documento mais barato é o Atestado de Antecedentes Criminais Numeral. O primeiro custa 49% a mais que o segundo.

Olhando somente os custos para o Estado, a Carteira de Identidade 1ª via maior também é o documento mais custoso (custa 114% a mais que o documento menos custoso, a Carteira de Identidade 2ª Via), sendo o mais barato a Carteira de Identidade 2ª via. Neste último, o valor mais baixo se deve ao fato de que apenas parte das solicitações (40%) paga a taxa de emissão de R\$ 18,74.

Para a população a Carteira de Identidade 2ª via é o mais custoso – R\$ 32,23 e o AAC numeral o menos – R\$19,57 (diferença de 65%); o que é justificado pelo pagamento de taxa no primeiro processo e por ser desnecessária a entrega de fotos no segundo.

Quando o enfoque é a comparação de custos entre o processo tradicional e os Postos Poupatempo, o resultado final mostra que o custo médio total ponderado para todos os trâmites analisados é de R\$ 47,08 para o processo tradicional e R\$ 33,89 para os Postos Poupatempo.

Já quando analisamos os custos para o Estado vemos que o Processo Tradicional é um pouco menos custoso que os Postos Poupatempo, sendo R\$ 12,10 para o primeiro e R\$ 16,84 para o segundo¹.

Para a população verificamos que no processo tradicional a média dos custos é de R\$ 34,98 e no Posto Poupatempo é de R\$ 17,05.

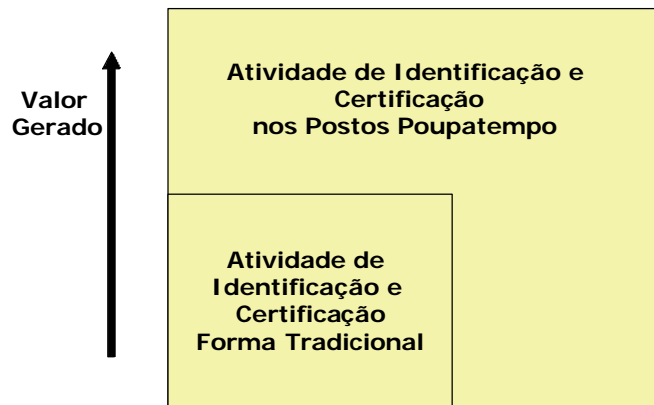
| Custo Médio Ponderado da Emissão de RG e AAC (Processos), por Região Geográfica | | | | |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Total | Capital | Grande SP | Interior |
| Custo Total | R\$ 40,49 | R\$ 42,21 | R\$ 42,11 | R\$ 35,88 |
| <i>Tradicional</i> | R\$ 47,08 | R\$ 57,55 | R\$ 42,30 | R\$ 39,56 |
| <i>Poupatempo (exceto Ribeirão)</i> | R\$ 33,89 | R\$ 33,60 | R\$ 41,85 | R\$ 25,78 |
| Custo para o Estado | R\$ 14,47 | R\$ 12,32 | R\$ 16,69 | R\$ 17,12 |
| <i>Tradicional</i> | R\$ 12,10 | R\$ 7,53 | R\$ 9,11 | R\$ 18,25 |
| <i>Poupatempo (exceto Ribeirão)</i> | R\$ 16,84 | R\$ 15,00 | R\$ 26,61 | R\$ 14,02 |
| Custo Social | R\$ 26,02 | R\$ 29,89 | R\$ 25,42 | R\$ 18,76 |
| <i>Tradicional</i> | R\$ 34,98 | R\$ 50,02 | R\$ 33,19 | R\$ 21,31 |
| <i>Poupatempo (exceto Ribeirão)</i> | R\$ 17,05 | R\$ 18,60 | R\$ 15,24 | R\$ 11,76 |

Em ambos os processos, os serviços prestados pela Polícia Civil e pelos Postos Poupatempo geram o mesmo produto: identificação do cidadão e certificação de antecedentes criminais, mas no caso dos Postos Poupatempo o valor gerado é maior que no processo tradicional, já que uma nova série de subatividades é incorporada ao

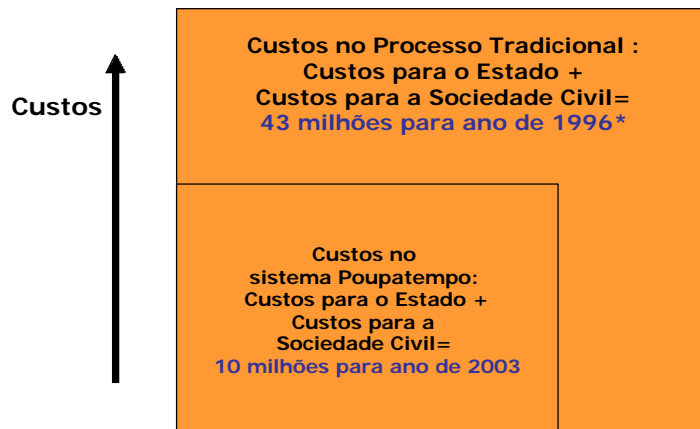
¹ Apesar das médias de custos para o Estado convergirem há diferenças substanciais tanto em relação ao custo por modalidade de emissão quanto ao custo por localização geográfica, conforme demonstrado no Relatório Final página.

mesmo produto; aquelas que chamaremos de “variáveis de excelência na prestação de serviços”. Como já foi assinalado, além de o processo nos Postos Poupatempo gerar mais valor, ele apresenta custos menores.

Atividade de Identificação do Cidadão e de Certificação de Antecedentes Criminais



Atividade de Identificação do Cidadão e de Certificação de Antecedentes Criminais



* A preços de 2003 utilizando vários inflatores

Não há dúvidas de que o Poupatempo traz benefícios econômicos para a população, como pode ser visto no diferencial de custo para a sociedade civil nas duas modalidades. Mas a questão é: qual a intensidade destes benefícios? Eles cobrem em que grau o aumento

de custos que o Estado tem de absorver? A resposta para esta pergunta se encontra na linha de custos médios totais, ou seja, onde custo total do Poupatempo é menor que o tradicional. **Os benefícios econômicos para a sociedade civil são maiores que aumento de custo para o Estado.** Todas as localidades apresentam um resultado favorável ao Poupatempo. E não é pequena a redução de custo total: 42% na capital, 2% na Grande SP e 35% no interior. Isto nos dá uma média de redução no custo total de 28%.

Em termos absolutos, mencionando apenas o ano de 2003² a **sociedade civil teve uma economia efetiva de R\$ 71 milhões**, enquanto o investimento para o Estado (pelo aumento no custo a respeito do sistema tradicional) foi de R\$ 21 milhões por ano. Para se ter uma idéia do que isto representa, a economia de 71 milhões de reais é equivalente 425 mil cestas básicas³ e os 21 milhões do Estado representa menos de um mês de gastos do Estado com combustíveis⁴.

| Agregados de Custo e Benefícios (em milhões de R\$) em 2003 | | | |
|--|---------------------|---------------------|------------------|
| | Custo Estado | Custo Social | Resultado |
| Total Ponderado | R\$ 21,43 | R\$ (71,06) | R\$ (49,63) |
| Capital | R\$ 14,89 | R\$ (58,86) | R\$ (43,97) |
| Grande SP | R\$ 8,63 | R\$ (8,91) | R\$ (0,28) |
| Interior | R\$ (2,09) | R\$ (3,29) | R\$ (5,38) |

² A implantação dos Postos Poupatempo apresentou economia líquida em todos os anos (ou seja, o investimento do Estado foi mais que compensado pelos benefícios econômicos recebidos pela sociedade), culminando com um resultado de R\$ 50 milhões no ano de 2003.

³ O valor da cesta básica é de R\$ 166,96. Dado publicado pelo DIEESE referente à média de março de 2004.

⁴ Dado referente ao Relatório de Execução Orçamentária do Estado de São Paulo do mês de fevereiro de 2004.